

# maintenant !

SUPPLÉMENT AU MAGAZINE D'INFORMATION DE LA VILLE DE CREIL

N° 12 / JAN.>FEV. 2012

## UN PROBLÈME À SIGNALER ? Direct Mairie

Voirie

Espaces verts

Éclairage

Propreté

Graffitis

Bruits

Encombrants



sur Internet [www.creil.fr](http://www.creil.fr)



N° Vert 0 800 060 100

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



sur place à la **Maison**  
de la ville éco-citoyenne

PROXIMITÉ  
SERVICE PUBLIC

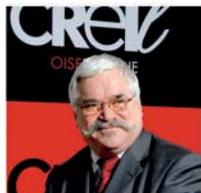
Creil entre  
dans l'ère  
particip'active

**C'est maintenant !**  
[www.creil.fr](http://www.creil.fr)

LA VILLE  
**CREIL**  
OISEPICARDIE

## 2012 : Creil à l'heure particip'active

La Ville de Creil poursuit sa volonté de rendre les Creillois acteurs de leur ville. 2012 sera véritablement une année particip'active, avec la création de nombreux dispositifs : le Direct mairie, un service de proximité permettant aux Creillois de signaler tout problème dans la ville, le compte administré, pour faciliter les démarches des Creillois, ou encore la création d'un service SMS et une nouvelle version du site Internet de la ville. Alors n'attendez plus pour prendre votre ville en main !



### 3 questions à Jean-Claude Villemain Maire de Creil

**C.M. : Lors de la cérémonie des vœux, vous avez indiqué que 2012 sera la première année de la participation active. Pouvez-vous nous expliquer de quoi il s'agit ?**

Comme nous nous y étions engagés en 2008, nous avons mis en place durant les 3 premières années du mandat les instances de concertation qui permettent aux Creilloises et aux Creillois de participer à la vie municipale : les conseils citoyens de quartier, le conseil de la jeunesse creilloise, le conseil des creillois étrangers, le conseil de ville, l'université permanente creilloise. Nous entrons à partir de 2012 dans une deuxième phase où nous voulons mettre à leur disposition des outils leur permettant d'être acteurs de «plein exercice», si j'ose dire, de la vie locale.

**C.M. : Vous parlez de Direct Mairie, dont vous avez annoncé également le lancement le 5 janvier dernier ?**

Exactement ! Direct Mairie est la première étape de cette participation active. Via Internet ou un numéro vert, les habitants pourront nous signaler les incidents ou les problèmes qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne, les problèmes de voirie, d'enlèvement des ordures ménagères, et plus généralement dans tous les domaines où la ville est compétente et peut agir. Nous traiterons le problème le plus rapidement possible et surtout, nous les tiendrons au courant de ce qui aura été fait pour régler le signalement qu'ils nous ont soumis.

**C.M. : Vous parlez d'une première étape ? Quelles seront les étapes suivantes de cette participation active ?**

En 2013, nous mettrons en place le «compte administré». Il s'agira de proposer aux Creilloises et aux Creillois de gérer sur Internet un espace personnalisé où ils entreront, en toute confidentialité et en une seule fois leurs informations personnelles. Ils pourront ensuite communiquer à distance avec l'ensemble des services municipaux : restauration scolaire, piscine, médiathèque, etc. Ils pourront également payer les services en ligne. Bien entendu, ils y souscriront volontairement et les services municipaux resteront à leur disposition dans les lieux d'accueils habituels de la ville.

Notre objectif est tout simplement de proposer de nouveaux services qui facilitent la vie de nos concitoyens !

### Quelles demandes relèvent du Direct Mairie ?



■ **Voirie et espaces publics** : nids de poules, détérioration de la chaussée, aménagement de stationnement, mobilier urbain, circulation, propreté, espaces verts, éclairage public...



■ **Enfance/Jeunesse** : problèmes de facturation sur la restauration scolaire, de place dans les crèches, problèmes liés à la restauration scolaire, horaires des accueils de loisirs, relation entre le personnel du périscolaire et les enfants...



■ **Médiation** : conflits de voisinage, nuisances sonores, occupation de cages d'escalier, bagarres, incivilités...

■ **Police municipale** : stationnement gênant, voitures ventouses, recours contre les PV, dépose de plaintes, problèmes de quads/motos...



■ **Urbanisme** : gêne occasionnée lors de gros travaux dans la ville.

■ **Salubrité de l'habitat** : demande de rendez-vous, d'enquête pour logement insalubre, demande d'interventions pour des nuisances diverses (détention d'animaux, absence d'entretien du logement...), demande de renseignements sur les droits du locataire ou du propriétaire...

■ **Communication** : problèmes de distribution des éditions de la Ville.

## Un contact unique pour vos demandes

Direct Mairie, c'est un service de proximité qui permet aux Creillois de signaler les incidents, dégâts et problèmes rencontrés sur la voie publique sur le territoire de Creil. L'opérateur du service réserve un accueil personnalisé à ses interlocuteurs. Vous avez 3 possibilités pour le contacter :



- **sur le site Internet de la ville [www.creil.fr](http://www.creil.fr)**, en page d'accueil, cliquez sur l'onglet Direct Mairie – 24/24 et 7 jours sur 7, pour laisser le signalement de l'incident.

- **par téléphone au numéro **N° Vert 0 800 060 100**** APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE  
un opérateur vous accueille du mardi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 12h00.

- **à la Maison de la ville éco-citoyenne**, place Saint-Médard, un opérateur vous reçoit mardi de 13h30 à 18h00 et du mercredi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 12h00.

## Comment ça marche ?

**1** Vous rencontrez un problème sur la voie publique et contactez le service Direct Mairie. L'opérateur enregistre puis accuse réception de votre demande par courrier, mail ou téléphone.



**2** L'opérateur transmet votre demande par le biais du logiciel Direct Mairie au référent du service municipal concerné.

**3** Le référent du service concerné informe l'opérateur de la résolution du problème ou du délai nécessaire pour répondre à votre demande.

**4** L'opérateur Direct Mairie vous contacte pour vous prévenir de la résolution du problème ou du délai d'attente en cas de demande nécessitant une préparation ou une planification particulière.

## Direct Mairie : un service astucieux !

- **Plus simple** : un seul numéro de téléphone **N° Vert 0 800 060 100** APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE et un interlocuteur unique pour toutes les demandes.
- **Plus rapide** : le service Direct Mairie s'engage à donner une première réponse sous 48h.
- **Plus efficace** : un véritable suivi est effectué par l'opérateur qui s'engage à répondre rapidement aux demandes des habitants. Celles-ci sont toutes enregistrées dans un logiciel, ce qui permet de suivre leur traitement.

## 2013 : création du compte administré

Offrir aux Creillois un accès permanent aux services municipaux dont ils sont utilisateurs, faciliter leurs démarches et réduire les délais de traitement des demandes. Autant d'objectifs qui seront rendus possibles avec la création du compte administré.

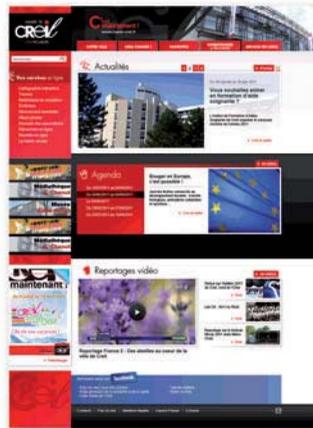


Le principe est simple : chaque Creillois, usager des services de la ville pourra se créer un compte et gérer ses démarches directement sur le site de la Mairie. Il pourra y consulter les factures des services utilisés (crèche, cantine, accueils de loisirs, médiathèque, conservatoire, piscine...), y déposer les pièces justificatives pour constituer un dossier, suivre en ligne ses emprunts de livres à la médiathèque... Une étude est également menée pour définir la possibilité de régler ses factures en ligne. Ce nouveau service sera mis en place progressivement, service par service, à partir de fin 2013.

## Compte administré : les avantages !

- **Plus pratique** : accès permanent à de nombreux services, de chez soi et en dehors des horaires d'ouverture des services municipaux.
- **Plus rapide** : vous pouvez déposer les documents et pièces justificatives directement sur votre espace, les données informatiques sont traitées plus rapidement et les délais s'en trouvent ainsi réduits.
- **Plus efficace** : le compte administré rassemblera toutes les données relatives à chaque usager, données qui seront accessibles à tous les services municipaux, évitant ainsi de remplir un nouveau dossier à chaque fois et de fournir de nouvelles pièces justificatives.

## Site internet : nouveau look et nouvelles fonctionnalités



En 2012, le site internet de la ville devient encore plus pratique! Retrouvez toutes vos rubriques habituelles en quelques clics grâce à une ergonomie repensée pour l'usage des internautes : nouveau bloc «actualités» dès la page d'accueil, agenda de la ville et des associations amélioré, accès direct aux pages Facebook des événements majeurs...

Tout cela est bien entendu agrémenté d'un nouveau design afin de rendre encore plus agréable la navigation. L'arborescence reste quant à elle inchangée pour ne pas perturber les habitudes des internautes les plus actifs. Et désormais rendez-vous sur [www.creil.fr](http://www.creil.fr)

Autres nouveautés : le site est à présent accessible depuis votre téléphone mobile, et prochainement vous pourrez recevoir également les actualités de la ville par SMS. À vos souris et claviers !



À partir du 6 janvier 2012,  
l'adresse du site de la ville  
change et devient :  
**[www.creil.fr](http://www.creil.fr)**